

# 客舱情境模拟在线开放课程建设实践探究

张 茜

( 三亚中瑞酒店管理职业学院 海南三亚 572000 )

**摘 要:** 情景模拟教学法在课堂服务教学专业课程中具有重要的作用, 能够提高学习者的专业素养、业务能力、职业品格对于开展技能型教学具有重要意义。在线开放课程建设中, 能够为学习者提供较大的想象空间和发挥空间, 为其提供理论与实践相结合的学习路径, 促使学习者在理解客舱服务对空乘人员的意义过程中强化学习者的专业技能。同时在相关专业知识学习中, 能够培养学习者良好的服务理念, 强化学习者专业服务技能, 使客舱服务课程得到优化与升级。

**关键词:** 情境教学; 客舱情境模拟; 在线开放课程; 建设策略

引言: 模拟情景教学法是教学目标和教学实行的有效组合, 对于增强学习者的综合学习能力具有现实意义。通过在线开放课程的设计与优化, 能够让学习者深度感知教学情景的文化魅力与岗位特征, 促使学习者在探究知识, 提高能力中掌握有效的方法和技巧。课堂服务教学目标旨在培养学习者以客为尊的服务理念, 树立良好职业形象, 展现精湛服务技能, 凸显职业综合素养, 让学习者理解乘务工作的范畴与内涵, 促使其在学习过程中成为航空企业的靓丽名片。同时, 凸显课程专业性, 打破线上线下教学禁锢。基于此, 在模拟情景教学过程中, 建设在线开放课程能够实现课程服务教学终极目标, 为学习者强化专业素养提供有力支持。

## 一、客舱情境模拟在线开放课程建设的重要性

校企合作教学模式下进行在线开放课程, 能够体现校企双方合力教学的有效性作用。在学校和企业联动下, 通过教师共同研讨、共同开发、共同建设情景模拟环境, 科学开展课堂服务课程, 并取得良好的教学改革与创新成果。在线开放课程邀请多位资深教师和航空公司优秀员工作为专项教师, 并组成教学团队, 为学习者提供良好的教学服务。在线开放课程由实践操作讲授、机上真实工作视频、展现飞行服务、经典案例回顾、专业资源链接、专家授课教学等多项内容组成, 以项目式模块学手段进行飞行前准备工作, 使学习者在真实的教学情境中, 扎实培养业务功底, 逐步强化服务能力。同时, 在线服务课程中, 系统性展现了从飞行准备到登机后准备, 再到空中服务、飞机落地送客等一系列服务课程内容; 还将特殊旅客和各类旅客服务、非正常航班处置、客舱服务艺术等作为提升课的内容, 凸显在线开放课程的多元化、实用性特征。利用课程情景模拟在线开放课程教学手段, 促使客舱教学更具规范性。当前客舱

服务教学课程存在学习者基础能力薄弱, 服务经验不足, 操作水平不强等现实问题, 在客舱服务专项课程教学工作中, 要合理应用情景模拟教学手段, 激发学习者自主学习兴趣, 提高课程学习效率。另外, 课程还配套了供学习者进行线上线下融合学习的测试题目, 为学习者打破时间和空间的制约, 积极开展有效性讨论学习活动, 为学习者强化个人综合能力提供有利平台。

## 二、客舱情境模拟在线开放课程建设的现状

### (一) 课程开发参差不齐

在线开放课程建设中的客舱情境模拟处在初级办学阶段, 课程开发存在参差不齐的情况, 导致课程开发成果受到一定程度影响。课程内容和范围理解有所差异。不同学校在客舱情境模拟设计中内容不尽相同, 比如, 成都航空在课程设置中, 包括: 航班准备、客舱旅客服务、客舱释压及 CPR 操作、客舱失火处置、外伤急救、特殊情况处置等; 海口经济学院课程内容设置, 包括: 客舱设备及使用、客舱服务及规范、民航客舱管理、民航特殊旅客服务、机上医疗服务、机上应急处理等。这些学校的课程设置存在体系上的差异, 不利于教学交流和课程建设, 亟待进一步调整再现开放课程建设方案, 保证课程开发一致性。

### (二) 教师资源相对薄弱

在客舱情境模拟中, 围绕《客舱服务》展开教学工作, 体现课堂教学的专业性和实效性。然而, 受到教师资源薄弱的现实问题影响, 导致在线开放课程建设工作受到阻碍。基于此, 在校企合作过程中, 要从大中专院校师资队伍组建着手, 聘请高学历、高技能且经验丰富、德行优良的教师担任客舱情境模拟创设教学等工作, 为学习者提供良好的师资服务。同时, 学校要结合课程教学需求, 以

及学习者实际情况,组建专业师资队伍,将专业教师吸纳到团队中,使其在专业能力、专业素养、丰富经验中,提高客舱情境模拟再现开放课程建设质量,为提升教学成果做出努力。

### (三) 缺乏规范实用教材

在客舱情境模拟教学法应用下,利用再现开放课程建设手段,提高客舱服务质量,提升学习者综合学习能力。在我国航空专业发展时间较短,无成功经验可以借鉴;价值受到诸多外部因素影响,到目前为止未出台相应的课程体系和教学模式,也没有权威的教材作为依据。比如,市面上关于航空专业的教材要么内容过于单一,要么专业性过强,缺乏实际应用价值;各大院校课程体系较多,教学内容相对混乱,缺乏科学依据,导致课程内容和范围参差不齐;教学侧重点存在定位差异,所选用的教材有所差异。基于此,各大航空专业院校,应在客舱情景模拟在线开放课程建设中,加大力度,创设出符合专业发展、符合学习者需求的实用教材。

## 三、客舱情境模拟在线开放课程建设的策略

### (一) 设计适宜教学情境

客舱情境模拟设计中,要明确教学演练目标、确定演练角色、规范演练内容、使用演练道具等,促使学习过程更具直观性和简洁性,让学习者能够拥有自由发挥的空间,通过在线开放课程中探索问题、思考问题、解决问题,逐步提高专业课程能力。首先,教师开展课前导入,让学习者进入学习情境之中,融入在线开放课程氛围,进而激发学习者的专业兴趣、培养学习热情,促使学习者在集中注意力、培养积极性的过程中扎实开展课程探究活动。其次,教师深入研究民航业发展态势,将真实案例融入课堂教学活动之中,逐渐创设具有服务情境的氛围,使学习者能够将理论知识应用到学习实践中,全面提高学习者实践学习能力。比如,教师根据民航服务的需求,围绕民航乘务员的服务案例,开展发散性教学讲解活动,进一步培养学生航空服务专业素养,促进学生在职业技能方面有所提升。基于此,师生在客舱情境模拟环境中,进行学习和演练,提高专业教学成果。

### (二) 注重师生互动教学

客舱服务情境模拟创设中,要明确教育目标、转变教学思想,根据专业操作性强、知识学习范围面广等特点,为开展师生有效互动学习提供广阔舞台。客舱情境模拟环境中,能够模拟客舱环境、模拟服务流程,为学生提供真实、实用的体验情境。同时,教师与学生之间能够依托客舱情境模拟过程,进行互动式、探究式学习活动,有利于教师把控现场教学进度,防止学生出现偏离学习轨道的

情况,进而提高学生客舱服务综合水平。针对没有实践经验的学习者,教师要准确示范客舱服务方法和技巧,明确服务规范操作流程和技术,促使学生在观摩学习中明确学习目标,确定发展方向。比如,在客舱安全演示教学中,学习者要根据广播提示,规范操作安全带、氧气面罩、救生衣等使用方法;了解安全出口的具体位置,并做好安全演示。再比如在餐饮服务中,教师要标准示范餐车的使用方法,及如何为顾客送上餐饮,帮助学习者提高实践能力。

### (三) 开展教学评估总结

在客舱情境模拟教学工作中,通过建设在线开放课程,可以让旁观学生进行集体性学习活动,增强学生自主学习能力,为学习者发展个人优点、弥补专业不足提供有利平台。特别是在客舱模拟情境中,学生通过观看教师示范内容,技能上有所提升;同时,还能够培养学习者的发散思维,提高学习者快速反应和处置能力。在情境模拟演练中,学生可以谈一谈角色安排情况,了解相关理论依据,为教师系统性评估做好充分准备。在线开放课程中,教师要帮助学生进行学习与演练,使学生在理论联系实际中有所成长,围绕客舱服务工作升华自身综合能力。基于此,教师要针对学生实际学习情况进行教学评估总结工作,就学生学习不足、学习优势等进行总结性评价。另外,教师也可以利用提问式、讨论式学习方法,帮助学生纠正不足、汲取教训,提高客舱服务专业技能,培养良好的职业素养。

### 结束语:

总而言之,教师在客舱情境模拟在线开放课程建设中,要应用安全、有序的教学方案,积极渗透丰富多样的教学内容,为学习者提供良好的学习环境,促进学习者提升个人综合能力。同时,在客舱情境模拟中,投入线上开放课程建设,线下实践训练活动等手段,能够帮助学习者强化职业素养,形成优秀品德,服务于航空行业、服务于广大旅客。

### 参考文献:

- [1]于振兴.民航客舱服务现状与质量提升举措[J].北京工业职业技术学院学报, 2023, 22(01): 112-115.
- [2]陈显波.基于工作过程的《民航客舱服务实用英语》课程教学研究[J].科学咨询(科技·管理), 2022, (03): 135-137.
- [3]叶颖, 池锐宏.基于 SPOC 的混合式教学模式在空中乘务专业课程中的探索与实践——以“客舱服务与应急处置”课程为例[J].黑龙江生态工程职业学院学报, 2023, 36(01): 133-137.